



وزارة شؤون البلديات والزراعة
بلدية المنطقة الشمالية

تقرير قياس مراكز خدمة العملاء في بلدية المنطقة الشمالية لتأثير الإجراءات المتخذة بغرض التطوير بناءً على التغذية الراجعة

أغسطس 2024

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

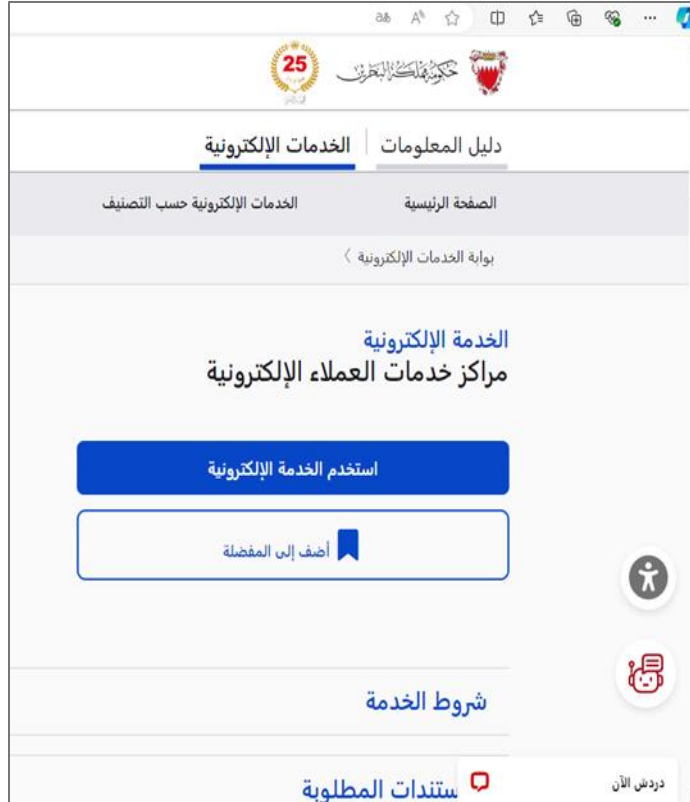
خدمة حجز المواعيد في تطبيق "مواعيد"

التاريخ	2024
الاجراء التطويري	إضافة خدمة حجز مواعيد الخدمات المقدمة عبر مراكز الخدمة بتطبيق "المواعيد" التابع للحكومة الالكترونية.
التأثير	<ul style="list-style-type: none">• توفير الوقت على العميل• حجز المواعيد للخدمات المتاحة في مراكز الخدمة الحكومية، وحفظ الموعد في التقويم الإلكتروني الخاص بالعميل.• استلام الإشعارات والتذكير للمواعيد التي تم تأكيدها.• يتم من خلاله عرض وتحديث بيانات الاتصال للعميل.• الاطلاع على متطلبات تنفيذ الخدمة من مستندات ووثائق وغيرها.• الاطلاع على مواقع مراكز الخدمة الحكومية القريبة من العميل وأوقات العمل.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

خدمة تقديم الطلبات من موقع الحكومة الالكترونية

التاريخ	2024
الاجراء التطويري	إمكانية طلب الخدمات المقدمة في مراكز الخدمة من خلال موقع الحكومة الالكترونية.
التأثير	<ul style="list-style-type: none">• توفير الوقت على العميل• زيادة رضا العملاء عن الخدمات الحكومية.• الاطلاع على متطلبات تنفيذ الخدمة من مستندات ووثائق وغيرها.• إمكانية تقديم ومتابعة الطلبات، ورفع المستندات المطلوبة في أي وقت.



قياس الأثر من الإجراءات التي اتخذها المركز في عملية التحسين والتطوير المستمر بغرض التحقق من تلبية احتياجات وتطلعات العملاء.

تم اتخاذ العديد من الإجراءات التطويرية والتي ساهمت في عملية تحسين وتطوير مراكز الخدمة في بلدية المنطقة الشمالية سعياً منها لتلبية احتياجات العملاء بناء على التغذية الراجعة من خلال الوسائل التالية:

تطبيق تواصل	التقييم الذاتي	استطلاع رضا العملاء
الموظفين	مواقع التواصل الاجتماعي	الاجتماعات الدورية
الصحف	يوم العميل	البريد الالكتروني

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

مبادرة يوم العميل الافتراضي للأقسام التابعة للبلدية

التاريخ	2023
الاجراء التطويري	<p>أسوة بالنجاح المحقق في يوم العميل الافتراضي مع سعادة المدير العام وبحضور ممثلي الأقسام التابعة للبلدية و لزيادة شريحة المستفيدين من الخدمة، تم اطلاق مبادرة يوم العميل الافتراضي للأقسام بحيث يكون لكل قسم يوم ووقت محدد لتلقي الاتصالات مع العملاء للنظر في طلباتهم والاستماع لملاحظاتهم دون المساس بالمبادرة الأولى ليوم العميل الافتراضي مع المدير العام، حيث يبقى ذلك الخيار متاحاً وفق رغبة العملاء.</p>
التأثير	<ul style="list-style-type: none">• زيادة شريحة المستفيدين من الخدمة.• تسهيل التواصل المباشر و اتباع سياسة الباب المفتوح مع العملاء.• تحقيق زيادة رضا العملاء.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

خدمة حجز المواعيد المسبقة	
التاريخ	2023
الاجراء التطويري	خدمة حجز المواعيد المسبقة
التأثير	<ul style="list-style-type: none">• توفير الوقت على العميل• زيادة رضا العملاء عن مرافق وخدمات المركز.• إمكانية تقديم الدعم والخدمة للعميل من خلال التواصل عن بعد بدلاً من حضوره الشخصي بناءً على نوع الطلب.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

مبادرة موظف الشهر المتميز بمراكز الخدمة عبر تقييم المراجعين

التاريخ	2022
الاجراء التطويري	تنفيذ مبادرة موظف الشهر المتميز في مراكز خدمة العملاء استناداً على نتائج تقييم العملاء في تطبيق "تواصل" وعبر تقييم مباشر من المراجعين
التأثير	<ul style="list-style-type: none">• تحفيز الموظفين في مراكز الخدمة نحو الإبداع والريادة، للارتقاء بأدائهم وإضفاء بيئة تنافسية بين الموظفين وصولاً إلى عمل متميز• الارتقاء بالالتزام الوظيفي والسلوكي وزيادة سرعة الإنجاز.• زيادة رضا العملاء و مشاركتهم في التقييم عبر برنامج تواصل.• مشاركة العميل في تقييم الموظفين واختيار موظف الشهر.• مشاركة العميل في الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

توفير مساحة ألعاب مصغرة في مركز الخدمات		
التاريخ	2022	
الاجراء التطويري	اتاحة مساحة للعب الأطفال أثناء تلقي ذويهم للخدمة في مركز خدمات عالي	
التأثير	<ul style="list-style-type: none">• إضافة مزيد من الراحة للعملاء الذين يفضلون زيارة المركز لتلقي بعض الخدمات او الاستفسار، او لقاء أحد المسؤولين ويرافقهم أطفال.• زيادة رضا العملاء عن مرافق وخدمات المركز.	

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

عمل زي موحد لموظفي خدمة العملاء	
التاريخ	يناير 2022
الاجراء التطويري	توفير زي موحد لجميع موظفي خدمة العملاء في مراكز الخدمة في بلدية المنطقة الشمالية
التأثير	الزي الموحد يعطي انطباع جيد عن مركز، حيث إن وجود زي موحد أنيق، و التزام جميع العاملين به، يعطي صورة مميزة للمركز ، صورة يظهر فيها الانضباط والالتزام، والترتيب، مما يزيد ثقة المتعاملين بالمركز الذي يقدم لهم الخدمة.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

انتاج فيديو توضيحي يشرح عملية التقديم الإلكتروني للخدمات البلدية واطافة لغة الصم

التاريخ	ديسمبر 2021
الاجراء التطويري	عمل فيديوهات توضيحية لخطوات اتمام المعاملات البلدية الكترونياً مع اضافة لغة الصم وعرضه في مراكز الخدمة ومواقع التواصل الاجتماعي وفي حاسب الي الخدمة الذاتية.
التأثير	فهم أفضل لخطوات التقديم الإلكتروني للعملاء والتقليل من الاستفسارات مما يوفر الجهد والوقت. كما يتيح الفيديو فهم الخطوات لفئة الصم مما يسهل عليهم اتمام الخدمة ويزيد شعورهم بالرضا وبالتقدير.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

تظليل مواقف سيارات المراجعين في مركز عالي

التاريخ	اكتوبر 2021
الاجراء التطويري	العمل على تظليل مواقف السيارات الخاصة بالمراجعين لمراكز الخدمة العملاء
التأثير	وفر الراحة ووقاية من حرارة الشمس للمراجعين وخاصة في فصل الصيف، مما كان له الأثر الايجابي على زيادة رضا المراجعين.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

وضع حواجز شفافة أكريليك واقية في مكاتب مراكز الخدمة

التاريخ	اكتوبر 2021
الاجراء التطويري	تثبت حواجز اكريليك شفافة واقية في مكاتب مركز خدمة العملاء
التأثير	توفير نسبة من الأمان والخصوصية لحماية الموظفين والعملاء خاصة في ظل جائحة كورونا مما انعكس بالإيجاب على زيادة رضا العملاء وكذلك موظفي الخدمة.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

تدشين حملة توعية (حياك نرخص لك)	
التاريخ	نوفمبر 2020
الاجراء التطويري	تدشين حملة (حياك نرخص لك) تحت شعار "خل بناءك قانوني وآمن"، بهدف تعزيز توعية المواطنين والمقيمين بأهمية الالتزام بالاشتراطات والأنظمة القانونية، وإرشادهم بالشروط الواجب اتباعها حين رغبتهم في الحصول على رخصة البناء قبل الشروع بالبناء وتسليط الضوء على أضرار ومخاطر البناء العشوائي على المظهر العام وصحة وسلامة أفراد المجتمع.
التأثير	تبيان وتوضيح مدى التسهيلات لخدمة ترخيص البناء ومنافعها بالنسبة للمواطنين الراغبين في البناء، وسهولة الإجراءات المتبعة، بما ينعكس على شعور أصحاب الطلبات بالراحة لقاء حصولهم على الخدمة وفق إجراءات ميسرة وواضحة.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

توسيع خدمة التواصل بالواتس اب لتشمل جميع الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات البلدية	
التاريخ	يونيو 2020
الاجراء التطويري	تم تخصيص رقم واتس اب للموظفين المعنيين بتقديم الخدمات البلدية المختلفة بأرقام مكاتبهم وتم نشرها وتعميمها عبر وسائل التواصل الاجتماعي والدليل الارشادي
التأثير	سهلت وعززت سُبُل التواصل بين العملاء (المراجعين) وموظفي مراكز تقديم الخدمة للرد على استفساراتهم والاستيضاح مما كان له الأثر الايجابي في سرعة انجاز الخدمة وقللت من حاجة العملاء إلى الحضور والتواجد في مركز الخدمة وخاصة مع ظروف جائحة.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

إطلاق مبادرة (يوم العميل الافتراضي) الرامية لتعزيز التواصل بين البلدية والجمهور عبر تقنية الاتصال المرئي في ظل جائحة كورونا.

التاريخ	يونيو 2020
الاجراء التطويري	تطوير يوم العميل ليكون افتراضيا وذلك بسبب ظروف جائحة وكورونا وتحديد يوم الأربعاء من كل أسبوع ابتداءً من الساعة 10 صباحاً الى الساعة 12 ظهراً، وقد خصصت البلدية رقم واتساب 17985020 لحجز المواعيد خلال أوقات الدوام الرسمي.
التأثير	سهلت للمواطنين والمقيمين اللقاء المباشر مع مدير عام بلدية المنطقة الشمالية بحضور رؤساء الأقسام في البلدية دون الحاجة للحضور الشخصي وخاصة مع ظروف جائحة كورونا ، والتعبير عن آرائهم وملاحظاتهم في ما يتعلق بالخدمات المقدمة، إضافة إلى مقترحاتهم ومبادراتهم للارتقاء بجودة العمل، والاستماع إلى شكاواهم، للوصول إلى أعلى مستوى رضا للعملاء وتطوير وتحسين الخدمات مما كان له الاثر ايجابي لتحقيق رضا العملاء وتوقعاتهم.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

تقديم الخدمات البلدية عبر سيارة مجهزة لفئة كبار المواطنين وذوي الهمم والأرامل والمطلقات والعاملين في الصفوف الأمامية لمواجهة فيروس كورونا

التاريخ	مايو 2020
الاجراء التطويري	تدشين مبادرة (الشمالية عن دارك) لتقديم الخدمات البلدية عن طريق سيارة مجهزة بالكامل ومزودة بجهاز كمبيوتر مرتبط بأنظمة الخدمات التي تقدمها البلدية، لفئة كبار المواطنين وذوي الهمم والأرامل والمطلقات والعاملين في الصفوف الأمامية لمواجهة فيروس كورونا حيث تبدأ خطوات طلب الخدمة بالتواصل عبر الواتس اب على رقم 17985030 خلال أوقات الدوام الرسمي.
التأثير	تحقيق أعلى معايير معدل رضا العملاء لهذه الفئة، لتلبية جميع الاحتياجات مع ضمان صحة وسلامة المتعاملين من هذه الفئات ومساعدتهم على البقاء في منازلهم دون تكبد عناء الحضور لمبنى البلدية.

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

خدمة الدفع الإلكتروني باستخدام الإنترنت أو منصة "سداد"

التاريخ	ابريل 2020
الاجراء التطويري	توفير خدمة الدفع الالكتروني عن طريق الموقع الكتروني للوزارة باستخدام البطاقة الائتمانية أو بطاقة الصراف الالي أو باستخدام أجهزة سداد في مراكز البلدية او منصات سداد وتطبيقاتها المختلفة بالإضافة الى (Benefit Pay) وغيرها من المنصات
التأثير	تقليل الحاجة إلى الحضور الشخصي للمستفيد من الخدمات البلدية إلى مواقع مراكز خدمات العملاء الخاصة لإتمام المعاملة والدفع النقدي، كما أن هذه الخطوة من شأنها أن توفر للعميل ميزة الدفع من أي مكان وفي أي وقت وحصوله على إثبات عملية الدفع إلكترونياً، وتتميز بالسهولة واليسر للعملاء". كما أن هذه الخطوة توفر عنصر حماية أمنية أكثر من الآلية النقدية وتسهم في تقليل تدخل العنصر البشري في إنجاز المعاملات بحيث يمكن للعميل دفع الرسوم مباشرة وتحويلها للبنك دون الحاجة إلى جهة أمنية في نقل الأموال النقدية المحصّلة نتيجة المعاملات الحكومية وما يتبعها من إجراءات..

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

تدشين مركز خدمة العملاء الإلكتروني	
التاريخ	مارس 2020
الاجراء التطويري	<p>تم إنشاء مركز خدمة العملاء الإلكتروني لاستلام الطلبات الخاصة بالخدمات البلدية إلكترونياً والتي كانت تتطلب من المراجعين الحضور لمراكز خدمات العملاء، حيث قامت الوزارة بوضع خطة عمل وتشكيل فريق عمل تقني متخصص لتحويل الخدمات البلدية إلى خدمات إلكترونية بالتعاون مع هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، حيث تم تحويل إجراءات تقديم 27 خدمة بلدية وتوفيرها عبر الموقع الإلكتروني للوزارة عبر إنشاء مركز خدمة عملاء افتراضي في الموقع الإلكتروني www.mun.gov.bh</p>
التأثير	<p>تسهيل إجراءات التقديم والمراجعة للخدمات البلدية والحد من الحضور الشخصي للعملاء قدر الإمكان لدى مراكز خدمات العملاء حفاظاً على سلامتهم وخاصة في ظل جائحة كورونا وبالتالي التسهيل على المراجعين، وتوفير الجهد والوقت.</p>

الإجراءات التطويرية وتأثيرها بناءً على التغذية الراجعة

استخدام تقنية (QR) في استطلاع رضا المراجعين الخاص بمراكز الخدمة	
التاريخ	يناير 2020
الاجراء التطويري	تم عمل (QR) خاص باستمارة قياس رضا المتعاملين وتم توفيره على منصات مراكز الخدمة
التأثير	<ul style="list-style-type: none">• قللت من استخدام الأوراق والذي يعكس توجه البلدية لخفض كمية المخلفات.• أتاحت وسهلت عملية المشاركة في الاستطلاع وخاصة في ظروف كورونا.• أتاحت جانب الحرية والخصوصية في الاستطلاع.